

◆ Les dix points clés de la gestion des actifs logiciels

Par Aurélie Chandèze

Outre la mise en conformité contractuelle, la gestion des actifs logiciels est essentielle pour pouvoir contrôler et rationaliser les coûts associés, en particulier les coûts de licence.

La gestion des actifs logiciels (en anglais, *Software Asset Management SAM*) est partie intégrante d'ITIL V2, le référentiel de bonnes pratiques développé par l'OGC britannique (*Office of Government Commerce*). Dans la V3 du référentiel, ce processus a été fusionné avec la gestion des configurations pour devenir le processus *Service Asset and Configuration Management*. Il existe également une norme ISO sur le sujet, la norme ISO 19700-1 qui définit le SAM comme « *la gestion effective, le contrôle et la protection des actifs logiciels d'une organisation* ».

Pour compléter cette définition, il convient de préciser ce que la gestion des actifs logiciels est et ce qu'elle n'est pas. La gestion des actifs logiciels est un sous-ensemble de la gestion des actifs informatiques, cette dernière incluant logiciels comme infrastructures. Le SAM possède quelques spécificités qui en font un processus à part, comme la gestion de la conformité des licences ou les enjeux de versions. Il s'agit d'un processus très outillé : de nombreuses solutions existent sur le marché pour couvrir les grandes fonctionnalités du SAM (voir *tableau page 6*). La gestion des actifs logiciels ne s'identifie pas à la cartographie des applications, ce rôle étant dévolu à des outils de modélisation spécifiques. Le SAM est également distinct de la gestion des configurations, même si ITIL V3 réunit les deux problématiques dans un même processus. En effet, la gestion des configurations considère les logiciels en tant que briques nécessaires pour fournir un service, tandis que le SAM considère les logiciels sous un angle comptable et légal. Enfin, si les solutions de SAM permettent de contrôler les logiciels déployés, elles ne sont pas assimilables pour autant à des solutions de sécurité.

Les campagnes de communication des éditeurs de logiciels, en particulier ceux membres de la Business Software Alliance (BSA) ont mis en avant le SAM comme une solution au piratage de logiciels, un argument certes recevable, mais qui a un peu laissé dans l'ombre les autres intérêts de l'approche. La gestion des actifs logiciels présente en effet d'autres bénéfices pour une entreprise que celui d'être un simple garde-fou pour parer aux risques judiciaires. Une vision à jour des logiciels en place est essentielle pour pouvoir contrôler et rationaliser les coûts associés, en particulier les coûts de licence. Le SAM contribue également à maintenir l'homogénéité et la cohérence du système d'information, un aspect important tant pour la sécurité que pour le déploiement de nouvelles applications. La visibilité offerte par le SAM permet de savoir immédiatement si le parc installé est conforme aux prérequis techniques et architecturaux des projets.

1. Établir un inventaire lisible des applications

La première étape pour gérer les logiciels déployés dans une organisation est d'établir un inventaire précis par poste de travail. Il est important de pouvoir identifier facilement de quels logiciels il s'agit. Or, les informations techniques remontées par les outils d'inventaire ne permettent pas toujours de reconnaître les logiciels en question. En se basant uniquement sur ces données, un même logiciel avec deux numéros de mise à jour différents peut parfois être comptabilisé comme deux logiciels différents. Pour obtenir une information fiable, utilisable dans une optique de gestion d'actifs, il faut donc croiser les données de l'inventaire avec un dictionnaire identifiant les logiciels de manière claire. Le nom, l'éditeur et le numéro de version font partie des informations minimales requises pour assurer ensuite le suivi des licences. Dans certains cas, il peut également être utile de remonter des informations sur les applications Open Source et les développements maison, deux aspects pas toujours pris en compte dans les solutions disponibles sur le marché. La possibilité d'enrichir manuellement le dictionnaire des solutions est alors un plus. Enfin, il peut être utile d'inventorier le cas échéant les applicatifs présents sur les terminaux mobiles.

2. Maintenir l'inventaire à jour

Un inventaire de logiciels nécessite une mise à jour très régulière, voire en temps réel. Cela d'autant plus que l'entreprise laisse de la liberté à ses salariés sur leurs postes de travail. Il faut, en particulier, se préoccuper des ordinateurs portables. De même, il convient d'inclure dans l'inventaire toute nouvelle machine déployée. Idéalement, des agents installés sur les postes peuvent être utilisés pour détecter en temps réel l'installation de logiciels, afin d'intégrer immédiatement cette information au référentiel de SAM.

3. Analyser les liens entre services métiers et logiciels

Dans l'approche ITIL, il est important d'identifier les relations existant entre les différents éléments du système d'information, en particulier les relations de dépendance. Certains logiciels peuvent être nécessaires pour pouvoir exécuter correctement un service métier, notamment ceux qui permettent de visualiser du contenu. Le rôle des solutions de SAM proprement dites n'est pas d'identifier ces liens, mais elles doivent pouvoir s'interfacer avec les solutions de gestion des configurations, des analyses croisées étant nécessaires.

4. Vérifier l'adéquation entre les licences possédées et les logiciels installés

Les problèmes liés aux logiciels installés sans licence valide

concernent essentiellement quelques familles de logiciels très courants. En la matière, prêcher la bonne parole ne suffit pas toujours à prévenir les usages illégaux. Les solutions de SAM facilitent à la fois l'identification des logiciels en infraction et la rectification des problèmes. Elles peuvent fournir des rapports indiquant le taux de conformité par éditeur, ce qui permet d'affiner l'analyse des risques.

5. Traquer les licences mal utilisées

La gestion des actifs logiciels ne se limite pas à faire la police. Pour une entreprise, il est tout aussi utile de pouvoir mesurer l'usage réel des logiciels installés. En effet, il peut arriver que des logiciels ne soient jamais utilisés sur certains postes, alors que l'entreprise a acquis une licence pour ces derniers. Une fois identifiée, la licence en question peut être réallouée à un poste où le logiciel sera utilisé. Des métriques précises sur l'utilisation réelle des logiciels sont également un instrument pertinent pour ajuster et négocier les contrats avec les éditeurs. Un point à savoir : la façon dont est mesurée l'usage d'un logiciel varie selon les solutions, certaines mesurant l'activité de l'utilisateur tandis que d'autres se basent sur les processus actifs du système d'exploitation.

6. Mettre en place des règles claires

Comme le mentionne la définition de l'ISO, le SAM implique un contrôle des logiciels déployés. Ce contrôle sur les logiciels passe par l'établissement de règles destinées à garantir la cohérence des configurations logicielles sur l'ensemble du parc. Il s'agit avant tout d'établir des listes de logiciels autorisés et de logiciels interdits. Des agents installés sur les postes utilisent ensuite ces règles pour jouer le rôle de physionomistes, capables d'autoriser ou de bloquer l'installation d'un logiciel. Le rôle de ces ensembles de règles peut aller plus loin. Il est possible de définir des configurations types et de détecter ensuite tout écart à ces configurations pour y remédier, en mettant par exemple un logiciel à jour où en comblant l'absence d'un composant.

7. Gérer les licences de manière industrialisée

Qui dit gestion des licences dit allocation et renouvellement. Ces tâches n'interviennent pas de manière continue mais sont échelonnées dans le temps. Il est néanmoins utile de les envisager dans le cadre de processus plus globaux qui nécessitent une approche industrialisée. L'allocation et la réallocation de licences sont liés à des événements ponctuels, comme l'arrivée ou le départ de collaborateurs. Il est important d'avoir une visibilité sur les utilisateurs et les changements intervenant parmi ceux-ci afin d'industrialiser l'allocation des licences. Idéalement, celle-ci doit s'inscrire dans un véritable processus d'équipement et de mise à disposition des applications. Le renouvellement intervient quant à lui à échéances fixes. Il est important d'anticiper ces échéances afin de pouvoir provisionner le budget adéquat. Pour cela, les outils de SAM s'intègrent généralement avec des solutions de gestion des contrats.

8. Rationaliser les coûts liés aux logiciels

La gestion des actifs logiciels a une dimension financière et

contractuelle. Le SAM permet d'avoir une vision précise des coûts liés aux licences. Il est pertinent de pouvoir compléter cette vision par des informations sur les autres types de coût, en premier lieu le support et la maintenance. Pour cela, il peut être nécessaire d'intégrer les solutions de SAM avec d'autres types de solutions, en particulier les applications de gestion des contrats et les applications de *service-desk*. Sur ces aspects de coût, le reporting est indispensable. Des rapports indiquant la répartition des dépenses par éditeur permettent d'identifier rapidement les fournisseurs importants.

9. S'assurer que les logiciels sont à jour

Les logiciels sont l'un des points faibles du système d'information. Les failles de sécurité sont fréquentes dans les applications. Il est utile de pouvoir ausculter à tout moment son parc de logiciels pour vérifier qu'ils sont à jour et qu'il ne subsiste pas des logiciels présentant des failles majeures. Le SAM offre un premier niveau de sécurité grâce à la visibilité sur les applications. Des solutions d'audit permettent de pousser ces analyses plus loin en croisant les données avec des bases d'information sur les failles et les correctifs disponibles.

10. Automatiser au maximum

La plupart des actions détaillées précédemment s'appuient sur des tâches récurrentes, qui peuvent vite devenir fastidieuses. Nombre de ces tâches peuvent être automatisées, en particulier par l'intégration avec des outils de télédistribution, ce qui permet d'économiser le temps des équipes d'administration et d'utiliser leur savoir-faire de manière plus utile pour l'entreprise. ♦

Quelques fournisseurs de solutions de gestion des actifs logiciels	
Éditeur	Solution
BMC	Remedy Asset Configuration Management
CA	IT Asset Manager & Software Compliance Manager
Frontrange	Centennial SAM Suite
HP	Asset Manager
IBM	Maximo Asset Management
Microsoft	System Center
Novell	ZENworks Asset Management
PS'Soft	IT Asset Management
Staff & Line	EasyVista Asset Management
Symantec	Altiris Asset Management
Il existe de nombreuses solutions Open Source pour effectuer des inventaires, mais les fonctionnalités de gestion des logiciels restent encore souvent basiques.	
Source : Best Practices Systèmes d'Information	